

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN,  
KUALITAS HUBUNGAN DAN NILAI NASABAH  
TERHADAP EKUITAS MEREK**

**(Studi kasus pada nasabah PT. Bank CIMB Niaga Tbk. Cabang Kudus)**



**Diajukan oleh :**

**Nama : Moh. Jefri Pambudi**  
**N.I.M : 2009-11-105**

---

---

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
2013**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN,  
KUALITAS HUBUNGAN DAN NILAI NASABAH  
TERHADAP EKUITAS MEREK**

**(Studi kasus pada nasabah PT. Bank CIMB Niaga Tbk. Cabang Kudus)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat  
Untuk menyelesaikan jenjang pendidikan  
Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muria Kudus

Diajukan oleh :  
**MOH. JEFRI PAMBUDI**  
**NIM. 2009-11-105**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2013**

# **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS HUBUNGAN DAN NILAI NASABAH TERHADAP EKUITAS MEREK**

**(Studi kasus pada nasabah PT. Bank CIMB Niaga Tbk. Cabang Kudus)**

Skripsi ini diajukan dan dipertahankan dihadapan tim penguji ujian skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Kudus, September 2013

Mengetahui

Ketua progdi

Pembimbing I

**Noor Aziz, SE,MM**  
**NIS. 0610701000001179**

**Fitri Nugraheni, SE,MM**  
**NIS. 0610701000001196**

Mengetahui

Dekan

Pembimbing II

**Dr. H. Mochammad Edris, Drs, MM**  
**NIS. 0610702010101021**

**Dian Wismar'ain, SE,MM**  
**NIS. 0610701000001177**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto

- ❖ Masa depan adalah milik mereka yang percaya pada indahnya mimpi-mimpi mereka (Elanor Roosevelt)
- ❖ Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya (HR. Tirmidzi).



### Persembahan

- ❖ Allah SWT yang selalu menjadi tempat memohon dan mengadu di dalam setiap do'aku,
- ❖ Nabi Muhammad SAW yang selalu menjadi suri tauladan bagiku,
- ❖ Kedua orang tuaku tercinta yang selalu memberikan do'a, motivasi, dan semangat.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh kualitas layanan, kualitas hubungan dan nilai nasabah terhadap ekuitas merek (Studi kasus pada nasabah PT. Bank CIMB Niaga Tbk. Cabang Kudus)**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Keberhasilan penelitian ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang menjadi motivasi penulis untuk menyelesaikan penelitian ini. Oleh karena itu dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya sehingga terwujudnya skripsi ini, kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Muria Kudus, yang telah memberi izin untuk mengadakan penelitian dalam penulisan skripsi.
2. Ibu Fitri Nugraheni, SE, MM selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan senantiasa sabar dalam memberikan arahan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
3. Ibu Dian Wismar'ain, SE, MM selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan senantiasa sabar dalam memberikan arahan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.

4. Bapak Noor Azis, SE, MM, selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus, yang telah memberi izin untuk mengadakan penelitian dalam penulisan skripsi.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Karyawan Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah banyak membantu hingga tersusunnya penulisan skripsi ini.
7. Kedua orang tuaku tercinta yang telah bersusah payah membiayai kuliah saya dan selalu memberikan semangat, nasehat, pengertian, kepercayaan, do'a dan kasih sayang yang tiada henti.
8. Adik – adikku yang selalu mendo'akan penulis setiap waktu.
9. Teman – teman manajemen angkatan 2009 yang selalu berjuang bersama sama untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepala cabang PT. CIMB Niaga Tbk. Kudus, yang telah memberikan izin penelitian dan kerjasama selama proses penelitian.
11. Responden yang berkenan meluangkan waktunya untuk menjawab kuesioner yang saya berikan.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca.

Kudus, September 2013

Moh. Jefri Pambudi



ABSTRAKSI RINGKASAN  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN  
STATUS TERAKREDITASI B  
PROGRAM STRATA I  
TAHUB 2013

- A. Nama penyusun : MOH. JEFRI PAMBUDI  
B. Judul skripsi : PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS HUBUNGAN, NILAI NASABAH TERHADAP EKUITAS MEREK. (STUDI KASUS PADA NASABAH PT. BANK CIMB NIAGA TBK. CABANG KUDUS)  
C. Jumlah halaman : Permulaan xiii, isi 87, Tabel 47, Gambar 1  
D. Ringkasan :

Ekuitas merek akan dapat dicapai apabila perusahaan memiliki kualitas layanan yang baik dan tetap menjaga kualitas hubungan serta nilai nasabah nilai yang tinggi di mata nasabah apabila mampu memberikan kualitas, manfaat dan pengorbanan yang seminimal mungkin. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kualitas hubungan dan nilai nasabah terhadap ekuitas merek secara parsial maupun berganda.

Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah PT. bank CIMB Niaga Tbk. Kudus yang berjumlah 3544. Pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria nasabah yang berumur minimal 21 tahun. Sampel yang diambil dihitung menggunakan rumus slovin, jumlah yang diambil sebagian sampel adalah 97 responden.

Hasil uji regresi sederhana  $Y = 2,074 + 0,236 X_1 + 0,244 X_2 + 0,419 X_3$   
Uji hipotesis 1 menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap ekuitas merek sebesar 0,236 dengan signifikansi dibawah 0,05.  
Uji hipotesis 2 menunjukkan bahwa kualitas hubungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap ekuitas merek sebesar 0,244 dengan signifikansi dibawah 0,05.  
Uji hipotesis 3 menunjukkan bahwa nilai nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap ekuitas merek sebesar 0,419 dengan signifikansi dibawah 0,05.  
Uji hipotesis 4 menunjukkan bahwa kualitas layanan, kualitas hubungan dan nilai nasabah bersama-sama berpengaruh terhadap ekuitas merek dengan perbandingan F hitung > F tabel ( $69,560 > 2,70$ ) dengan signifikansi dibawah 0,05.

Kualitas layanan, kualitas hubungan, nilai nasabah merupakan faktor penting yang mempengaruhi ekuitas merek bank CIMB Niaga Tbk Kudus. Hasil penelitian ini mempunyai implikasi terhadap layanan jasa dan merek perusahaan.

*Keywords: service quality, relationship quality, customer value, brand equity.*

- A. Daftar buku yang digunakan 13 (2005 – 2011)

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAKSI .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	4
1.2. Ruang Lingkup.....	5
1.3. Perumusan Masalah .....	5
1.4. Tujuan Penelitian .....	6
1.5. Manfaat Penelitian .....	
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	<b>7</b>
2.1. Kualitas Layanan.....	9
2.2. Kualitas Hubungan .....	10
2.3. Nilai Nasabah.....	12
2.4. Ekuitas Merek .....	16
2.5. Kerangka Berfikir.....	18



2.6. Hipotesis .....	19
2.7. Penelitian Terdahulu.....	
<b>BAB. III. METODE PENELITIAN</b>	<b>22</b>
3.1. Rancangan Penelitian .....	22
3.2. Variabel Penelitian .....	26
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	27
3.4. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	29
3.5. Pengumpulan Data .....	29
3.6. Pengolahan Data .....	31
3.7. Uji Instrumen Data .....	31
3.7.1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	32
3.7.2. Analisis Deskriptif .....	32
3.7.3. Analisis Kuantitatif.....	33
3.8. Analisis Regresi.....	34
3.8.1. Uji Hipotesis .....	34
3.8.1.1. Uji T .....	35
3.8.1.2. Uji F .....	36
3.8.2. Analisis Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R Square</i> ).	
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	<b>37</b>
4.1. Gambaran Profil Perusahaan .....	39
4.2. Uji Tryout.....	41
4.2.1. Uji Validitas .....	44
4.2.2. Uji Reliabilitas .....	40

4.3. Deskripsi Responden Penelitian .....	42
4.4.Deskripsi Variabel Penelitian .....	72
4.5.Analisis Kuantitatif .....	72
4.5.1. Analisis regresi	74
4.5.2. Uji Hipotesis	79
4.5.3. <i>Adjusted r square</i>	80
4.6.Pembahasan	
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1. Kesimpulan .....	85
5.2. Saran .....	86
DAFTAR PUSTAKA .....	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 4.1. Hasil Validitas Kualitas Layanan.....	41
Tabel 4.2. Hasil Validitas Kualitas Hubungan.....	42
Tabel 4.3. Hasil Validitas Variabel Nilai Nasabah.....	42
Tabel 4.4. Hasil Validitas Variabel Ekuitas Merek.....	43
Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas .....	44
Tabel 4.6. Karakteristik Responden Usia.....	45
Tabel 4.7. Karakteristik Responden Pendidikan.....	46
Tabel 4.8. Karakteristik Responden jenis kelamin.....	46
Tabel 4.9. Karakteristik Responden Jenis Pekerjaan.....	47
Tabel 4.10. Frekuensi Variabel Kualitas Layanan.....	48
Tabel 4.21. Frekuensi Variabel Kualitas Hubungan.....	56
Tabel 4.30. Frekuensi Variabel Nilai Nasabah.....	62
Tabel 4.37. Frekuensi Variabel Ekuitas Merek.....	67
Tabel 4.45. Hasil Analisis Pengujian Regresi Sederhana.....	72
Tabel 4.46. Hasil Annova.....	78
Tabel 4.47. Koefisien Determinasi.....	79

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	17



## DAFTAR LAMPIRAN

Lamp. 1	Kuesioner
Lamp. 2	Data Mentah Hasil <i>Try Out</i>
Lamp. 3	Hasil Output Uji Validitas
Lamp. 4	Karakteristik Data Responden
Lamp. 5	Data Mentah Penelitian
Lamp. 6	Hasil Output Deskriptif Variabel
Lamp. 7	Hasil Output Uji Hipotesis

